



PROSIDING

SEMINAR ANTARABANGSA LINGUISTIK DAN PEMBUDAYAAN BAHASA MELAYU VIII

2013

Bahasa Melayu Bahasa Negara Bangsa

Anjuran Bersama



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



Kesantunan Berbahasa Dalam Kalangan Pelajar IPTA: Perbandingan Pelajar Tempatan Dan Pelajar Asing

Nurul Jamilah Binti Rosly

Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM)

1.0 Pengenalan

Kebanjiran pelajar asing dari pelbagai pelosok dunia memberikan impak yang besar dalam dunia pendidikan Malaysia. Dasar kerajaan yang membuka ruang kepada pelajar asing melanjutkan pengajian di Malaysia pastinya membawa pelbagai budaya dari pelosok dunia datang ke negara ini. Pengambilan pelajar dari Timur Tengah adalah paling ketara dilihat membanjiri universiti tempatan. Usaha kerajaan membawa masuk ramai pelajar Timur Tengah ini adalah bagi mempromosikan Malaysia sebagai destinasi melanjutkan pengajian. Kemasukan pelajar dari Timur Tengah juga diterima baik kerana Malaysia adalah negara Islam yang mengamalkan sikap sederhana dan bertoleransi yang baik. Mengikut statistik Kementerian Pengajian Tinggi tahun 2008, seramai 5165 orang pelajar dari Timur Tengah datang melanjutkan pengajian di seluruh Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan Institut Pengajian Tinggi Swasta (IPTS). Kemasukan pelajar dari Timur Tengah ini merupakan jumlah yang paling besar berbanding dengan negara-negara lain.

Kedatangan pelajar dari Timur Tengah ini secara tidak langsung membawa budaya Arab yang bertentangan dengan budaya di Malaysia yang majoritinya orang Melayu. Menurut Khoirul Adib (2009) kebanyakan masyarakat Arab mempunyai sifat kekerasan, kasar dan pemaarah. Walaupun kebanyakan orang Arab beragama Islam ini tidak bererti mereka mempunyai sifat kesantunan seperti yang terdapat di dalam Al-Quran. Mereka lebih senang untuk berterus-terang jika melakukan kesalahan dengan menggunakan nada intonasi yang keras. Bagi masyarakat Arab, menggunakan suara yang kasar melambangkan kekuatan seseorang dan ketulusan hati seseorang berbanding mereka yang bercakap lemah-lembut dan bersopan santun mempunyai helah seperti tipu muslihat dalam perbualan. Beliau juga menjelaskan masyarakat Arab tidak akan mudah melafazkan *maaf* seandainya melakukan sesuatu yang tidak diingini. Sifat ini telah dididik sejak dari kecil untuk sentiasa tidak mengaku kalah pada setiap tindakan.

Situasi ini berbeza pada masyarakat Melayu yang kaya dengan sifat bersopan-santun dan budi pekerti. Menurut Sheysan (2010), kebanyakan orang Melayu akan menggunakan penggunaan bahasa yang sesuai apabila bertutur mengikut status dan pertalian antara penutur dan pendengar. Selain itu orang Melayu juga terkenal dengan sikap menjaga kedudukan hireaki, air muka dan teguran. Ini kerana orang tua juga sentiasa menasihati anak-anak muda supaya tidak bercakap kasar dengan orang yang lebih dewasa. Jika dilihat, perbezaan antara kedua-dua budaya akan memberi halangan dalam komunikasi dan akan menyebabkan salah faham. Perbuatan salah faham ini menyebabkan proses komunikasi tidak dapat berjalan dengan lancar.

Penyataan Masalah

Kebanyakan pelajar di institusi pengajian tinggi di Malaysia mengalami masalah dalam kecekapan komunikasi. Masalah ini bukan sahaja merujuk kepada segelintir pelajar tempatan malahan keadaan ini juga berlaku dalam kalangan pelajar asing. Para pelajar didapati tidak mempamerkan pola perlakuan yang sopan ketika berinteraksi. Hasil kajian rintis yang dilakukan, kebanyakan pelajar asing khususnya daripada Timur Tengah mempunyai masalah dalam komunikasi khususnya bersama dengan pelajar tempatan. Keadaan ini juga turut berlaku ketika berkomunikasi bersama tenaga pengajar.

Berbeza dengan pelajar tempatan khususnya pelajar Melayu yang lebih mempamerkan kesantunan ketika berinteraksi bersama tenaga pengajar. Permasalahan ini dilihat oleh pengkaji sebagai perbezaan silang budaya khususnya dalam melakukan permohonan *maaf* ketika melakukan kesalahan. Menurut Fahmi (2004) kebanyakan pelajar dari Timur Tengah agak sukar memohon *maaf* di atas kesalahan yang dilakukan sebaliknya meletakkan kesalahan tersebut kepada orang lain. Berbeza dengan pelajar Melayu yang menunjukkan kesantunan yang baik ketika berkomunikasi dengan pengajar. Menurut Maslida (2009), mendapati kebanyakan pelajar tempatan tahu dan sedar bahawa apabila sesuatu kesilapan dan kesalahan berlaku maka keperluan untuk meminta *maaf* atas kesalahan yang berlaku perlu ditunjukkan.

Selain itu, kajian berkaitan silang budaya di Malaysia khususnya dalam lakuan bahasa *maaf* tidak banyak disentuh para pengkaji tempatan. Pengkaji mendapati kebanyakan kajian tentang silang budaya ini disentuh oleh pengkaji Barat, Korea, Jepun dan Timur Tengah dalam membandingkan budaya mereka khususnya permohonan maaf seperti Sugimoto (1997), Takaku (2007), Gries (2002), Al-Zumor (2003), dan Soliman (2003). Oleh itu kajian ini menjadi rintis dalam mengkaji pertembungan budaya antara masyarakat Melayu dan Timur Tengah.

1.0 Objektif kajian

Kajian ini akan mengkaji perbezaan permohonan lakuan bahasa *maaf* yang dilakukan oleh pelajar Arab dan pelajar Melayu. Tujuan kajian ini akan menjawab persoalan:

- Mengkaji perbezaan permohonan *maaf* yang dilakukan oleh pelajar Melayu dan Arab pelajar.
- Mengkaji pola dan strategi *maaf* dalam kalangan pelajar lelaki dan perempuan Melayu dan Arab
- Faktor perbezaan budaya dalam permohonan *maaf* antara kedua masyarakat Melayu dan masyarakat Arab.

2.0 Batasan Kajian

- Mengkaji hanya menggunakan pola lakuan bahasa *maaf* dalam kalangan pelajar Melayu dan pelajar Arab
- Menggunakan responden melibatkan pelajar ijazah pertama dalam pelbagai bidang.

3.0 Kepentingan kajian

Pengkaji perlu dibuat satu kajian terhadap kedua-dua budaya iaitu pelajar Arab dan Melayu. Kepentingan kajian ini dapat dilihat terutamanya ketika proses pengajaran dan pembelajaran di dalam kelas serta di persekitaran universiti. Selain itu juga, kajian ini dapat memberi maklumat tambahan tentang aspek silang budaya serta untuk menghormati budaya yang lain. Justeru, dapat mewujudkan dan mengekalkan hubungan yang harmoni antara kedua-dua budaya. Tenaga pengajar juga akan mendapat maklumat tambahan tentang nilai kesantunan yang perlu diterapkan apabila melibatkan pelajar daripada pelbagai latar belakang budaya yang berbeza. Hasil perbincangan ini juga diharapkan dapat digunakan oleh pelajar dan tenaga pengajar di institut pengajian tinggi dalam menerapkan aspek kesantunan kepada pelajar.

Kajian ini juga secara tidak langsung mendidik masyarakat dunia pada hari ini supaya mudah memaafkan kesalahan orang lain dan menjadikan ungkapan *maaf* sebagai satu rutin harian dalam proses penyucian hati seseorang. Secara tidak langsung dapat membuang sikap ego yang terdapat dalam diri seseorang dalam mempamerkan kesantunan serta membentuk peribadi yang mulia. Dalam Islam, *kemaafan* merupakan salah satu ciri orang yang bertaqwa.

Firman Allah s.w.t:

وَسَارِعُوا إِلَىٰ مَعْفَرَةٍ مِّن رَّبِّكُمْ وَجَنِّبُوا عَرَضَهَا الْأَسْمَانُ وَالْأَرْضُ أَعَدَّتْ

لِلْمُتَّقِينَ⁴ Maksudnya:

"Dan bersegeralah kamu kepada ampunan dari Tuhanmu, Allah menyediakan syurga yang luasnya seluas langit dan bumi yang disediakan untuk orang-orang yang bertaqwa. Iaitu orang-orang yang menafkahkan hartanya baik di waktu lapang atau sempit dan orang-orang yang menahan amarahnya dan memaafkan kesalahan orang lain, Allah menyukai orang-orang yang berbuat kebajikan."

Ayat ini bermaksud ungkapan *maaf* ini secara tidak langsung menghindari rasa dengki dan dendam di hati. Sikap memaafkan kesalahan ini dapat menjauhi daripada perasaan marah. Selain itu kajian ini dapat menyemarakkan penggunaan bahasa bersopan santun dalam kalangan pelbagai budaya. Penggunaan bahasa yang bersopan-santun penting terutamanya dalam generasi muda yang banyak dipengaruhi oleh pelbagai anasir dan budaya yang berbeza yang boleh mengugut kesantunan dalam berbahasa.

4.0 Konsep

Berikut beberapa konsep yang digunakan dalam penyelidikan ini.

4.1.1 Budaya

⁴ al-Quran, Al-Imran 3:133

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2004) budaya membawa maksud tamadun, cara berfikir dan berkelakuan. Budaya juga dapat dikaitkan dengan sifat yang bersopan santun dan budi pekerti. Menurut Edward Taylor (2007), budaya merupakan kombinasi antara elemen kebendaan dengan elemen bukan kebendaan. Silang budaya berlaku apabila sesuatu budaya itu mengalami perbezaan ras, budaya, bahasa, agama, tingkat pendidikan dan stastus sosial. Menurut Sheysan (2010) komunikasi silang budaya berlaku apabila kita bercakap dengan orang yang berbeza, bangsa, bahasa, agama, tingkat pendidikan dan status sosial. Komunikasi ini berlaku pada berlainan etnik, jantina dalam pelbagai konteks seperti pendidikan, politik, teknologi dan lain-lain.

4.2 Lakuan bahasa *maaf*

Lakuan bahasa maaf ini telah banyak diperkatakan oleh ahli linguistik, antaranya Goffman (1971). Menurut Goffman (1971), perbuatan memohon/meminta maaf berfungsi sebagai lakuan untuk memulihkan keadaan, juga satu keadaan secara verbal yang digunakan apabila norma-norma sosial telah dilanggar melalui kesalahan yang berkemungkinan benar atau kesalahan yang benar-benar berlaku. Maslida Yusof et al. (2009), menjelaskan perbuatan *maaf* ini dianggap menyampaikan maksud yang sama iaitu permohonan/permintaan yang eksplisit agar sesuatu kesalahan yang telah dilakukan itu dianggap selesai. Kajian oleh Maslida Yusof et al. (2009), telah mendeskripsikan pola dan strategi *maaf* dalam kalangan pelajar IPTA berdasarkan model CCSARP (*Cross-Cultural Study of Speech Act Realizations Patterns*). Pendeskripsian pola dan strategi *maaf* dalam kalangan pelajar IPTA telah mengesahkan pandangan model CCSARP (*Cross-Cultural Study of Speech Act Realizations Patterns*) menunjukkan bahawa apabila memohon *maaf* sudah menjadi kebiasaan penutur untuk memilih beberapa strategi verbal dalam merealisasikan perlakuan *maaf* ini. Sehubungan dengan itu, pengkaji akan mengaplikasi pola dan strategi Maslida Yusof (2009), sebagai alat untuk analisis *maaf* dalam teks kajian. Berikut merupakan pola dan strategi yang dideskripsi oleh Maslida et al. (2009).

- 1) IFIDS⁵
 - a. Ungkapan penyesalan.
 - b. Menawarkan kemaafan.
 - c. Permintaan bagi kemaafan contoh : Maafkan saya
- 2) Penjelasan
- 3) Bertanggungjawab
 - a. Menyalahkan diri sendiri.
 - b. Tidak sengaja.
 - c. Ekspresi mempertahankan diri.
 - d. Eksresi rasa malu.
 - e. Enggan mengakui kesalahan
 - Menafikan tanggungjawab, contoh: Bukan salah saya
 - Menyalahkan pendengar, contoh: Salah awak
- 4) Mengambil berat pendengar.
- 5) Menawarkan pembaikan.
- 6) Janji tidak mengulangi.

Sehubungan dengan itu, bentuk *maaf* yang digunakan untuk kajian ini berfokus kepada perlakuan *maaf* yang digunakan oleh pihak penutur iaitu perlakuan *maaf* yang digunakan oleh pihak yang membuat kesalahan dan bukan perlakuan *maaf* yang digunakan oleh pihak yang membuat kesalahan.

5.0 Kerangka kajian

Dalam kajian ini, pengkaji akan menggunakan pola lakuan bahasa *maaf* sebagai panduan pada kajian ini. Lakuan bahasa *maaf* ini telah banyak diperkatakan oleh ahli linguistik, antaranya Goffman (1971). Menurut Goffman (1971), perbuatan memohon/meminta *maaf* berfungsi sebagai lakuan untuk memulihkan keadaan, juga satu keadaan secara verbal yang digunakan apabila norma-norma sosial telah dilanggar melalui kesalahan yang berkemungkinan benar atau kesalahan yang benar-benar berlaku. Maslida Yusof et al. (2009), menjelaskan perbuatan *maaf* ini dianggap menyampaikan maksud yang sama iaitu permohonan/permintaan yang eksplisit agar sesuatu kesalahan yang telah dilakukan itu dianggap selesai. Kajian oleh Maslida Yusof et al. (2009), telah mendeskripsikan pola dan strategi *maaf* dalam kalangan pelajar IPTA berdasarkan model CCSARP (*Cross-Cultural Study of Speech Act Realizations Patterns*). Pendeskripsian pola dan strategi maaf dalam

⁵ Penunjuk tindakan illokusyenari

kalangan pelajar IPTA telah mengesahkan pandangan model CCSARP (*Cross-Cultural Study of Speech Act Realizations Patterns*) menunjukkan bahawa apabila memohon *maaf* sudah menjadi kebiasaan penutur untuk memilih beberapa strategi verbal dalam merealisasikan perlakuan *maaf* ini. Sehubungan dengan itu, pengkaji akan mengaplikasi pola dan strategi Maslida Yusof (2009), sebagai alat untuk analisis *maaf* dalam teks kajian. Berikut merupakan pola dan strategi yang dideskripsi oleh Maslida et al. (2009).

7) IFIDS⁶

- d. Ungkapan penyesalan.
- e. Menawarkan kemaafan.
- f. Permintaan bagi kemaafan contoh : Maafkan saya

8) Penjelasan

9) Bertanggungjawab

- f. Menyalahkan diri sendiri.
- g. Tidak sengaja.
- h. Ekspresi mempertahankan diri.
- i. Eksresi rasa malu.
- j. Enggan mengakui kesalahan
 - Menafikan tanggungjawab, contoh: Bukan salah saya
 - Menyalahkan pendengar, contoh: Salah awak

10) Mengambil berat pendengar.

11) Menawarkan pembaikan.

12) Janji tidak mengulangi.

Sehubungan dengan itu, bentuk *maaf* yang digunakan untuk kajian ini berfokus kepada perlakuan *maaf* yang digunakan oleh pihak penutur iaitu perlakuan *maaf* yang digunakan oleh pihak yang membuat kesalahan.

⁶ Penunjuk tindakan illokusyenari

6.0 Analisis kajian

JADUAL 1.1 : Kekerapan penggunaan lakuan maaf oleh pelajar lelaki Melayu

ITEM	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	JUMLAH	PERATUS
IFIDS												
1. Penjelasan	-	-	2	1	2	1	1	1	-	2	10	28.6
2. Menawarkan pembetulan	3	1	-	-	-	-	-	1	1	-	6	17.1
3. Memohon maaf	-	-	-	-	-	1	-	-	2	1	4	11.4
4. Ungkapan penyesalan	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	3	8.6
5. Menawarkan maaf	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3	8.6
6. Menyalahkan pendengar	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	3	8.6
7. Berjanji tidak akan mengulangi	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	3	8.6
8. Mengambil berat terhadap pendengar	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	5.6
9. Ekspresi rasa malu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.9
10. Menyalahkan diri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
11. Tidak sengaja	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
12. Ekspresi mempertahankan diri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
13. Menafikan kesalahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
JUMLAH	4	3	3	2	4	4	5	3	4	3	35	100

JADUAL 1.2 : Kekerapan penggunaan lakuan maaf oleh pelajar perempuan Melayu

ITEM	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	JUMLAH	PERATUS
IFIDS												
14. Menawarkan maaf	1	-	2	1	1	1	-	-	1	1	8	20
15. Penjelasan	-	-	2	-	4	-	1	-	-	1	7	19
16. Menyalahkan diri	-	-	1	-	-	-	1	2	1	-	5	13
17. Menawarkan pembetulan	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	4	10
18. Meminta maaf	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	4	10
19. Ekspresi rasa malu	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	4	7.5
20. Janji tidak mengulangi	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	7.5
21. Tidak sengaja	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	5
22. Menafikan kesalahan	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	5
23. Ungkapan penyesalan	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2.5

24. Ekspresi mempertahankan diri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25. Mengambil berat pendengar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26. Menyalahkan pendengar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH	4	4	5	4	5	3	2	7	4	5	4	5	40	100					

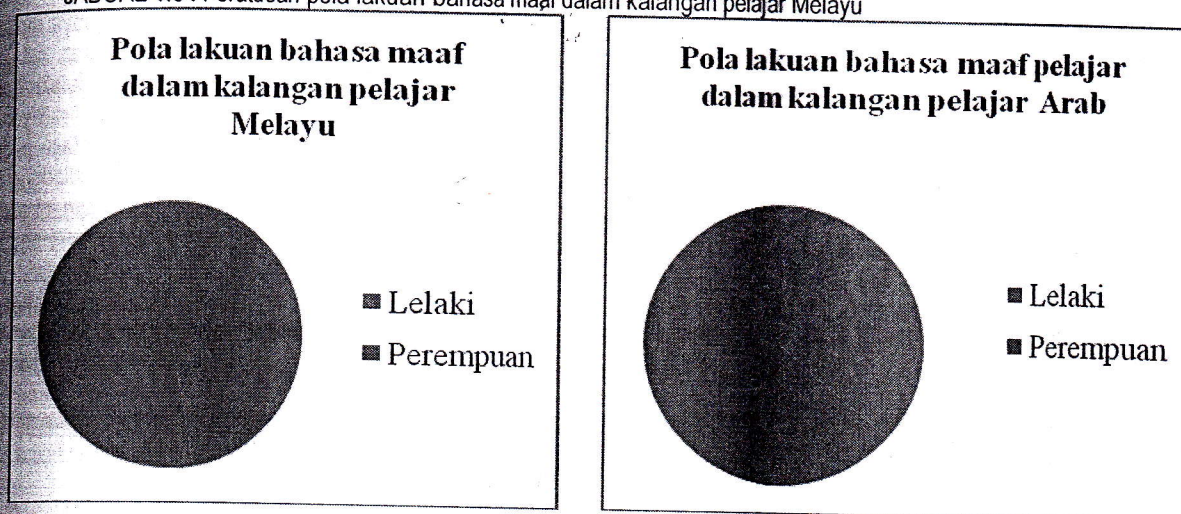
JADUAL 1.3 : Kekerapan penggunaan lakuan maaf oleh pelajar lelaki Arab

IFIDS	ITEM	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	JUMLAH	PERATUS
1.	Menawarkan maaf	-	-	1	4	1	1	1	-	-	-	8	32
2.	Memohon maaf	2	-	3	3	-	1	1	-	-	-	4	16
3.	Ungkapan penyesalan	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	3	12
4.	Penjelasan	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	8
5.	Ekspresi rasa malu	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	8
6.	Berjanji tidak akan mengulangi	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	8
7.	Mengambil berat terhadap pendengar	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	8
8.	Menyalahkan pendengar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	4
9.	Menyalahkan diri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
10.	Tidak sengaja	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
11.	Ekspresi mempertahankan diri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
12.	Menafikan kesalahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
JUMLAH		4	3	3	2	4	4	5	3	4	3	24	100

JADUAL 1.4 : Kekerapan penggunaan lakuan maaf oleh pelajar perempuan Arab

IFIDS	ITEM	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	JUMLAH	PERATUS
13.	Menawarkan maaf	1	-	2	1	1	1	-	2	1	1	10	24
14.	Penjelasan	-	-	2	-	4	-	1	-	-	1	8	19
15.	Menyalahkan diri	-	-	1	-	-	-	1	2	1	-	5	12
16.	Menawarkan pembetulan	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	4	9.5
17.	Meminta maaf	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	4	9.5
18.	Ekspresi rasa malu	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3	7.1

JADUAL 1.5 : Peratusan pola lakuan bahasa maaf dalam kalangan pelajar Melayu



Jadual di atas menunjukkan taburan pola lakuan bahasa yang digunakan oleh pelajar Melayu. Sebanyak 25% pola *maaf* yang digunakan oleh pelajar lelaki Melayu. Berbeza dengan pelajar perempuan Melayu yang mewakili 28% penggunaan pola *maaf*. Bagi pelajar Arab pula, didapati sebanyak 30% pelajar perempuan menggunakan pola *maaf* berbanding sebanyak 17% pelajar lelaki menggunakan pola *maaf*.

Secara keseluruhannya didapati penggunaan pola *maaf* lebih banyak penggunaannya pada jantina perempuan berbanding jantina lelaki bagi kedua-dua masyarakat. Bagi pelajar perempuan Melayu adalah mudah untuk melafazkan *maaf* berbanding pelajar lelaki. Kebanyakan pelajar perempuan menggunakan IFIDS + menawarkan *maaf* iaitu sebanyak 20% berbanding pelajar lelaki Melayu yang lebih banyak menggunakan IFIDS + penjelasan sebanyak 10%. (Rujuk Jadual 1.2 & 1.3). Taburan kedua tertinggi yang digunakan oleh pelajar Melayu pula ialah IFIDS + memberi penjelasan sebanyak 19%. Berbeza pelajar lelaki yang menggunakan IFIDS + menawarkan pemaafan iaitu 17.1%. IFIDS + menyalahkan diri pula mencatatkan taburan ketiga tertinggi iaitu sebanyak 13 % manakala pelajar lelaki Melayu pula mencatat 11.4% bagi IFIDS + memohon *maaf*. Ini bertepatan dengan sikap perempuan Melayu yang watak sering mengakui kesalahan di atas tindakan yang dilakukan. Berbeza dengan sikap apabila melakukan kesalahan. Sikap lelaki Melayu yang bersifat ego juga adalah sukar untuk mereka memohon *maaf* atau mengakui kesalahan mereka.

Bagi pelajar Arab pula, didapati sebanyak 24% pelajar perempuan dan 32% pelajar lelaki masing-masing menggunakan IFIDS + menawarkan *maaf* (Rujuk Jadual 1.4 & 1.5). Taburan kedua tertinggi bagi pelajar perempuan sebanyak 19% menggunakan IFIDS + penjelasan apabila melakukan kesalahan berbanding pelajar lelaki Arab sebanyak 16% memohon *maaf* atas kesalahan yang dibuat. Taburan kekerapan sahaja yang membezakan penggunaan *maaf* yang dilakukan oleh kedua-dua pelajar. Taburan ketiga tertinggi sebanyak 12% pelajar perempuan Arab menggunakan IFIDS + menyalahkan diri berbanding pelajar lelaki pula sebanyak 3% menggunakan IFIDS + ungkapan penyesalan.

Berdasarkan kajian rintis yang dilakukan, didapati pelajar perempuan dan lelaki Arab serta Melayu menggunakan jenis bentuk pola *maaf* yang berbeza. Jika dilihat pada pelajar lelaki Melayu lebih menggunakan pola penjelasan kepada pendengar. Sifat ini sesuai dengan diri lelaki Melayu yang mempunyai ego dan tidak mudah untuk mengakui sesuatu kesalahan. Pelajar lelaki Arab pula lebih senang menawarkan *maaf* kepada pendengar. Kebanyakan mereka lebih gemar menggunakan perkataan 'Inshaallah' sebagai janji tidak akan mengulangi sesuatu perbuatan. Hasil kajian juga mendapati mereka juga mempunyai sikap suka menyalahkan pihak pendengar. Data ini berbeza dengan pelajar Melayu yang tidak akan menyalahkan pendengar apabila melakukan kesalahan. Berbeza pelajar perempuan Arab pula, mempunyai pola lakuan bahasa *maaf* sama seperti pelajar perempuan Melayu. Sifat perempuan yang mudah memaafkan kesalahan dilihat mempunyai sifat yang lembut dan mudah memaafkan kesalahan.

7.0 Kesimpulan

Berdasarkan kajian, penggunaan pola lakuan *maaf* yang berbeza bukan sahaja dapat dilihat kepada perbezaan budaya malah faktor jantina juga memainkan peranan yang penting dalam pola lakuan *maaf*. Secara generalisasi menunjukkan pelajar perempuan Arab lebih banyak menggunakan ungkapan *maaf* berbanding pelajar perempuan Melayu. Berbeza pelajar lelaki Arab yang kurang menggunakan ungkapan *maaf* berbanding pelajar lelaki. Seperti perbincangan di atas, faktor budaya Arab yang suka bersikap berterus-terang memberi kesan kepada komunikasi. Hasil kajian juga menunjukkan sikap pelajar Melayu pada masa sekarang amat sukar mengungkapkan kemaafan. Sifat sedemikian menunjukkan sifat orang Melayu yang berselindung di sebalik rasa rendah diri. Ini kerana untuk mengelakkan pendengar berasa tersinggung. Perbezaan kedua-dua budaya ini akan sering disalah erti antara masyarakat Melayu dan masyarakat Arab. Seharusnya, setiap masyarakat perlu memahami antara kedua-dua budaya ini supaya tidak wujud komunikasi yang tidak harmoni.

RUJUKAN

- Badaruddin Mohamed et al. 2009. *Kajian Pelajar Antarabangsa di Malaysia*. Pulau Pinang: Universiti Sains Malaysia
- Ellen Feghali. 1997. Arab Cultural Communication Patterns. *Jurnal International Relations* (21) 345-378.
- Hasan Mustafa & Nu'man Abdul Rozak Samirai. 2007. *Masyarakat Arab dan Budaya Islam*. Bandung: Yayasan Husnul Chotimah.
- Imran Ho Abdullah. 2003. *Lakuan Bahasa Melayu Satu Pengenalan*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Lee On-Soon. 2010. *The Case Of Apology: Comparison between Korean and Japanese as Non-Native Speaker*. Tesis Sarjana. Korea : University Korea
- Marlyna Maros. 2007. Penyelidikan Lakuan Bahasa: Pemilihan Kaedah dan Pola Penemuan. *Jurnal Akademika* 71 (7) 91-115.
- Marlyna Maros, Aslinda John & Mohd Baharin Mydin. 2010. Pola Sapaan Pelajar Lelaki Dan Perempuan Di Sebuah Institusi Pengajian Tinggi: Satu Kajian Sosiopragmatik. *Jurnal Gema Online* 10 (2) 77-96.
- Maslida Yusof, Marlyna Maros & Mohammad Fadzeli Jaafar. 2009. Lakuan bahasa maaf dalam kalangan pelajar IPTA. *Kertas kerja Persidangan Serumpun Seminar UNHAS-UKM IV, Falkuti Sains Sosial dan Kemanusiaan*. Universiti Kebangsaan Malaysia. Bangi, 4-5 Julai 2009.
- Maslida Yusof, Marlyna Maros & Mohammad Fadzeli Jaafar. 2009. Oops..Penanda kesopanan dan penebus kesalahan. *Kertas kerja Persidangan Sehari Linguistik*. Anjuran Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, Universiti Sains Malaysia. Pulau Pinang, 24 November 2009.
- Munif Zariruddin Fikri Nordin. 2009. *Faktor Agama dalam Asimilasi Budaya Arab ke dalam Budaya Melayu*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Olstain Elite & Andrew D. Cohen .1983. *Sociolinguistics and Language Acquisition*. Rowley House : Newbury House
- Rula Fahmi Bataineh. 2004. *Cross-Culture Study of Speech Act of Apology In American English and Jordanian Arabic*. Tesis Phd. Pennsylvania: Indiana University.
- Sugimoto Naomi. 1995. *A Japan-U.S Comparison Of Apologies Styles*. Tesis Phd. Urbana: University of Illinois.
- Yusnita Yanti : 2004. *Tindak Tutur Maaf Dalam Bahasa Indonesia dalam Kalangan Penutur Minangkabau*. Bandung: Universiti Bung Hatta.
- Xiaowen Guan, Hee Sun Park & Hye Eun Lee. 2008. Cross-cultural differences in apology. *Jurnal International Intercultural Relations* 33 (10) 32-4.